



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi bibliotecari	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto agli utilizzatori di iThenticate	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza all'utilizzo della piattaforma per il controllo delle forme di plagio e per l'integrità accademica	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
	Esterni	Personale TA e bibliotecario
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro di Ateneo per le Biblioteche - Responsabile prof. Roberto delle Donne	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro di Ateneo per le Biblioteche – Responsabile dott.ssa Maria Grazia Ronca	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Sant'Antiello, Piazza Bellini 59-60 - 80138 - Napoli	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768966-centro-di-ateneo-per-le-biblioteche-cab-	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768966-centro-di-ateneo-per-le-biblioteche-cab-	
CANALI UTILIZZABILI	per le richieste	MAIL

dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	di informazioni	TELEFONO
	sul servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione	MAIL
	del servizio all'utenza	TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: cab@pec.unina.it EMAIL: cab@unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 2 Canali
			MAIL
	TELEFONO		
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 3 giorni (lavorativi)
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 5%